

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **II.1 Perlindungan Hukum**

##### **II.1.1 Konsep Perlindungan Hukum**

Perlindungan Hukum terdiri dari dua suku kata yaitu perlindungan dan hukum, artinya perlindungan menurut hukum dan undang-undang yang berlaku. Perlindungan hukum mencakup dua dimensi hukum, yaitu dimensi hukum keperdataan, dan dimensi hukum pidana. Secara umum perlindungan hukum diberikan kepada subjek hukum ketika subjek hukum bersinggungan dengan peristiwa hukum.

Perlindungan yang kata dasarnya adalah lindung dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai berikut:

- a. Menempatkan dirinya di bawah (dibalik, dibelakang) sesuatu supaya tidak terlihat atau tidak kena angin, panas, dan sebagainya.
- b. Bersembunyi (berada) di tempat yang aman supaya terlindungi.

Secara sederhana, kata perlindungan memiliki tiga (3) unsur, yaitu:

1. Subyek yang melindungi.
2. Obyek yang akan terlindungi karenanya.
3. Alat, instrumen maupun upaya yang digunakan untuk tercapainya perlindungan tersebut.

Pengertian perlindungan hukum dalam arti sosiologis dan antropologis adalah merupakan bagian dari kata hukum dalam pengertian hukum negara termasuk didalamnya peraturan perundang-undangan, peraturan daerah serta kebijakan pemerintah dan pemerintah daerah. Pengertian perlindungan hukum dapat diambil dari Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata perlindungan yang memiliki arti :

1. Tempat berlindung.
2. Hal (perbuatan, dan sebagainya) memperlindungi.

Setelah kita mengetahui pentingnya perlindungan hukum, selanjutnya kita perlu juga mengetahui tentang pengertian perlindungan hukum itu sendiri. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. Dari pengertian tersebut diatas, maka perlindungan hukum memiliki arti memberikan perlindungan terhadap subyek hukum agar terlindungi dengan perangkat-perangkat hukum.

Dengan kata lain, perlindungan hukum merupakan upaya memberikan perlindungan secara hukum agar hak-hak maupun kewajiban dapat dilaksanakan pemenuhannya. Hukum merupakan salah satu instrumen yang dapat dipakai untuk tercapainya tujuan perlindungan tersebut

---

<sup>5</sup> Diakses dari, *Pengertian Perlindungan Hukum*, <https://suduthukum.com/2015/11/>, access 24 Juli 2019, pada pukul 31.30

Menurut Satjipto Raharjo mendefinisikan Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Menurut Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa Perlindungan Hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.

Menurut CST Kansil Perlindungan Hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

Menurut Philipus M. Hadjon Perlindungan Hukum adalah Sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.

Menurut Muktie, A.Fadjar Perlindungan Hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.

Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkannya suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami, yakni:

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

2. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Peradilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia

diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.<sup>6</sup>

## **II.2 Konsumen**

### **II.2.1 Pengertian Konsumen**

Menurut Sri Handayani konsumen (sebagai alih bahasa dari *consumer*), secara harfiah berarti "seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa"; atau "seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu "juga" sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang", ada pula yang memberikan arti lain yaitu konsumen adalah "setiap orang yang menggunakan barang atau jasa dalam berbagai perundang-undangan negara". Menurut Az.Nasution menjelaskan bahwa Perlindungan Konsumen menurut beliau adalah "Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, didalam pergaulan hidup<sup>7</sup>. Sedangkan Hukum Perlindungan Konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.

Konsumen adalah seseorang yang menggunakan produk dan atau jasa yang dipasarkan. Sedangkan kepuasan konsumen adalah sejauh mana harapan para pembelian seorang konsumen dipenuhi atau bahkan dilebihi oleh sebuah produk. Jika

---

<sup>6</sup>Diakses dari, *Pengertian Perlindungan hukum Menurut Para Ahli*, <https://tesishukum.com/>, acces 24 Juli 2019, pukul 23.15

<sup>7</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Op.Cit., hlm. 2.

harapan konsumen tersebut dipenuhi maka ia akan merasa puas, dan jika melebihi harapan konsumen, maka konsumen akan merasa senang. Dalam buku yang ditulis oleh Philip Kotler yang berjudul *Prinsiples Of Marketing* perlindungan konsumen mempunyai arti semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi.<sup>8</sup> Didalam Pasal 1 angka 2 UUPK juga dijelaskan bahwa pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”

Pada dasarnya, baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yakni kepentingan hukum (hak-hak konsumen). Bagaimana hak-hak konsumen itu diakui dan diatur didalam hukum serta bagaimana ditegakkan di dalam praktik hidup bermasyarakat, itulah yang menjadi materi pembahasannya. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya. Kata keseluruhan dimaksudkan untuk menggambarkan bahwa didalamnya termasuk seluruh pembedaan hukum menurut jenisnya. Jadi termasuk didalamnya, baik aturan hukum perdata, pidana, administrasi negara maupun hukum internasional.

Sedangkan cukupannya adalah ”hak dan kewajiban serta cara-cara pemenuhannya dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya”, yaitu bagi

---

<sup>8</sup> Philip Kotler, *Prinsiples Of Marketing*, 2000

konsumen mulai dari usaha untuk mendapatkan kebutuhannya dari produsen, meliputi: informasi, memilih harga, sampai pada akibat-akibat yang timbul karena penggunaan kebutuhan itu, misalnya untuk mendapatkan penggantian kerugian. Sedangkan bagi produsen meliputi kewajiban yang berkaitan dengan produksi, penyimpanan, peredaran dan perdagangan produk, serta akibat dari pemakaian produk itu.<sup>9</sup> Di Amerika Serikat, pengertian konsumen meliputi “korban produk cacat” yang bukan hanya meliputi pembeli, tetapi juga korban yang bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai. Sedangkan di Eropa, pengertian konsumen bersumber dari *Product Liability Directive* sebagai pedoman bagi negara MEE dalam menyusun ketentuan Hukum Perlindungan Konsumen<sup>10</sup>

Dengan demikian, pada intinya pengertian dari konsumen adalah setiap orang yang memakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan hidupnya maupun untuk berbagai kepentingan tanpa memperdagangkannya kembali<sup>11</sup>. Sedangkan perlindungan konsumen dapat diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian pemenuhan hak-hak konsumen sebagai wujud perlindungan kepada konsumen, maka hukum perlindungan konsumen tidak lain adalah hukum yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

---

<sup>9</sup>Ibid, hlm 47

<sup>10</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, Op.Cit., hlm. 7.

<sup>11</sup> Diakses dari, *Pengertian Konsumen Menurut Para Ahli*, <http://www.infodanpengertian.com/>, access 17 Desember 2018, pada pukul 23.57

## II.2.2 Hak – Hak Konsumen

Bahwasanya perkembangan perindustrian disatu sisi membawa dampak positif bagi konsumen namun disatu sisi dapat pula mengakibatkan para pelaku usaha bertindak sewenang-wenang dan dapat merugikan konsumen itu sendiri. Berkenaan dengan pertimbangan itulah, maka perlu juga diatur mengenai apa saja yang menjadi hak-hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Hubungan hukum menimbulkan kemungkinan diakuiinya hak-hak akibat hukum berupa hak dan kewajiban<sup>12</sup>. Demikian juga dengan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Hak-hak konsumen yang diatur dalam UUPK bersifat terbuka, artinya selain ada hak-hak konsumen yang diatur dalam UUPK, Dalam undang-undang perlindungan konsumen bagian hak-hak dan kewajiban konsumen diatur dalam pasal 4 sampai 5 undang-undang perlindungan konsumen. Penjaarannya adalah sebagai berikut :

Pasal 4 UUPK, hak-hak dari konsumen adalah :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk<sup>13</sup>
- 2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Hak untuk memilih dimaksudkan dapat memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak terhadap suatu produk,

---

<sup>12</sup> Ibid., hlm. 62.

<sup>13</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. Op.Cit., hlm. 41.



demikian pula keputusan untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.<sup>14</sup>

- 3) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk<sup>15</sup>
- 4) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum<sup>16</sup>
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan<sup>17</sup>
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur dan tidak diskriminatif. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif ini jelas dimaksudkan agar pihak pelaku usaha itu tidak membedakan-bedakan konsumen. Produsen harus menganggap semua konsumen itu berstatus sama, tanpa membedakan-bedakan status, suku maupun agama. Karena hal inilah yang dapat menjadikan suatu konflik atau perpecahan antara pelaku usaha dengan pihak konsumen<sup>18</sup>
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat

---

<sup>14</sup> Ibid.,

<sup>15</sup> Ibid.,

<sup>16</sup> Ibid.,

<sup>17</sup> Ibid.,

<sup>18</sup> Ibid.,

- adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>19</sup>

### II.2.3 Kewajiban Konsumen

Selain hak-hak yang patut diperoleh oleh konsumen, diatur pula kewajiban yang harus dilakukan oleh konsumen. Hal ini diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, yaitu:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>20</sup>

Hal ini dimaksud agar konsumen dapat memperoleh hasil yang optimal atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya sebagaimana telah diurai diatas bahwa pada pokoknya hak satu pihak terhadap pihak lainnya lahir dari suatu perjanjian tertulis antara konsumen dan pelaku usaha yang sering tidak dapat ditemukan sehingga kebanyakan orang hanya berbicara mengenai pemenuhan kebutuhan konsumen yang digunakan memanfaatkan maupun memakai barang dan/atau jasa yang disediakan untuk pelaku usaha. Kewajiban konsumen yang lain menurut beberapa para ahli ialah<sup>21</sup>:

---

<sup>19</sup> Diakses dari, *Perlindungan Konsumen*, <https://michibebey.wordpress.com>, access 17 Desember 2018

<sup>20</sup> Diakses dari *Hukum Perlindungan Konsumen*, <http://www.academia.edu/7082764/> , access 17 Desember 2018, pada pukul 19.23

<sup>21</sup> M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, Op.Cit., hlm. 31.

1. Bersikukuh untuk meminta tanda pembelian (kwitansi) tanpa terkecuali terhadap barang yang telah dibeli;
2. Baca informasi diatas barang sebelum membeli;
3. Jangan tergiur dengan iklan yang menyesatkan;
4. Beli hanya barang yang terstandarisasi;
5. Ajukan tuntutan konsumen terhadap barang yang tidak baik pelayanannya, atau terhadap praktik bisnis tidak adil.

## **II.3 Korban Tindak Pidana Penipuan**

### **II.3.1 Perspektif Korban**

Korban kejahatan yang pada dasarnya merupakan pihak yang paling menderita dalam suatu tindak pidana, belum memperoleh perlindungan memadai seperti yang diberikan oleh undang-undang kepada pelaku kejahatan. Memperoleh perlindungan memadai seperti yang diberikan oleh undang-undang memperoleh perlindungan memadai seperti yang diberikan oleh undang-undang kepada pelaku kejahatan. Akibatnya, pada saat pelaku kejahatan telah dijatuhi sanksi pidana oleh pengadilan, kondisi korban kejahatan seperti tidak dipedulikan sama sekali. Padahal, masalah keadilan dan penghormatan hak asasi manusia tidak hanya berlaku terhadap pelaku kejahatan saja, tetapi juga korban kejahatan.

Penyebab seseorang dapat menjadi korban adalah kealpaan, ketidaktahuan, kurang hati-hati, lemahnya korban atau mungkin kesialan korban. Penyebab lain dapat terjadi korban tindak pidana yaituperkembangan global, faktor ekonomi,

politik, sosiologis, ataupun faktor-faktor negatif yang lain. Korban dapat menjadi korban murni artinya korban memang tidak bersalah atau dapat menjadi korban tidak murni yaitu korban tersangkut atau menjadi bagian dari pelaku kejahatan bahkan sekaligus menjadi pelakunya.

Hentig beranggapan bahwa peran korban dalam menimbulkan kejahatan adalah:

- a. Tindakan kejahatan memang dikehendaki oleh korban untuk terjadi;
- b. Kerugian akibat tindak pidana kejahatan mungkin dijadikan korban untuk memperoleh keuntungan yang lebih besar;
- c. Akibat yang merugikan korban mungkin merupakan kerjasama antara pelaku dan korban;

Kerugian akibat tindak kejahatan sebenarnya tidak terjadi bila tidak ada provokasi korban.<sup>22</sup> Suatu penyelesaian perkara pidana di dalamnya banyak ditemukan korban kejahatan kurang memperoleh perlindungan hukum yang memadai baik perlindungan yang sifatnya immaterial maupun materiil. Korban kejahatan ditempatkan sebagai alat bukti yang memberi keterangan<sup>23</sup> yaitu hanya sebagai saksi sehingga kemungkinan bagi korban untuk memperoleh keleluasaan dalam memperjuangkan haknya adalah kecil.<sup>24</sup> Korban tidak diberikan kewenangan dan tidak terlibat secara aktif dalam proses penyidikan dan persidangan sehingga kehilangan kesempatan

---

<sup>22</sup>Rena Yulia, *Victimologi, Perlindungan Hukum terhadap Korban Kejahatan*, Graha Ilmu, Bandung, 2010, hlm. 81.

<sup>23</sup>Arif Gosita, *Masalah Perlindungan Anak*, CV Akademika Pressindo, Jakarta, 1989, hlm. 94.

<sup>24</sup>Chaerudin dan Syarif Fadillah, *Korban Kejahatan dalam Perspektif Viktimologi dan Hukum Pidana Islam*, Ghalia Press, Jakarta,

untuk memperjuangkan hak-hak dan memulihkan keadaannya akibat suatu kejahatan.<sup>25</sup>

Pemeriksaan suatu tindak pidana sering kali menempatkan korban hanya diposisi sebagai pemberi kesaksian,<sup>26</sup> sebagai pelapor dalam proses penyidikan, dan sebagai sumber informasi atau sebagai salah satu kunci penyelesaian perkara.<sup>27</sup> Korban adalah mereka yang menderita jasmaniah dan rohaniah sebagai akibat tindakan orang lain yang mencari pemenuhan kepentingan diri sendiri atau orang lain yang bertentangan dengan kepentingan dan hak asasi pihak yang dirugikan.<sup>28</sup> Menderitanya korban bisa disebabkan murni karena pihak lain atau tidak menutup kemungkinan timbul karena keterlibatan korban didalamnya. Perlindungan hukum bagi masyarakat sangatlah penting karena masyarakat baik kelompok maupun perorangan, dapat menjadi korban atau bahkan sebagai pelaku kejahatan.

### **II.3.2 Macam-macam Korban**

Viktimologi adalah ilmu yang mempelajari tentang korban (*victim*= korban) termasuk hubungan antara korban dan pelaku, serta interaksi antara korban dan sistem peradilan - yaitu, polisi, pengadilan, dan hubungan antara pihak-pihak yang terkait- serta didalamnya juga menyangkut hubungan korban dengan kelompok-kelompok sosial lainnya dan institusi lain seperti media, kalangan bisnis, dan gerakan

---

<sup>25</sup>Chaerudin dan Syarif Fadillah, Ibid., hlm. 49.

<sup>26</sup>Arif Gosita, *Masalah Perlindungan Anak*, Op.Cit., hlm. 96.

<sup>27</sup>Chaerudin dan Syarif Fadillah, Op.Cit.,hlm. 51

<sup>28</sup>Dikdik M. Arief Mansur & Elis atris Gultom, Op.Cit., hlm. 34.

sosial.<sup>29</sup> Viktimologi juga membahas peranan dan kedudukan korban dalam suatu tindakan kejahatan di masyarakat, serta bagaimana reaksi masyarakat terhadap korban kejahatan. Proses dimana seseorang menjadi korban kejahatan disebut dengan "viktifikasi".<sup>30</sup>

Korban juga diidentisikan oleh van Boven yang merujuk kepada deklarasi prinsip-prinsip dasar keadilan bagi korban kejahatan dan penyalahgunaan kekuasaan sebagai berikut orang yang secara individual maupun kelompok telah menderita kerugian, termasuk cedera fisik maupun mental, penderitaan emosional, kerugian ekonomi atau perampasan yang nyata terhadap hak-hak dasarnya, baik karena tindakannya (*by act*) maupun karena kelalaian (*by omission*).<sup>31</sup> Conventional Victim (Korban Konvensional) diantaranya adalah:

- 1) Victim of Robbery (Korban Perampokan)
- 2) Victim of Rape (Korban Pemerkosaan)
- 3) Victim of Murder (Korban Pembunuhan)
- 4) Victim of Deception (Korban Penipuan)
- 5) Victim of Assault/ Battery (Korban Penyerangan dengan Kekerasan)
- 6) Victims of torture (Korban Penyiksaan).<sup>32</sup>

---

<sup>29</sup>Andrew Karmen, 2003, *Crime Victims: An Introduction to Victimology*, Wadsworth Publishing , ISBN 978-0-534-61632-8.

<sup>30</sup>Mustafa M. 2007. *Kriminologi* Vol 41. Depok: FISIP UI PRESS.

<sup>31</sup>*Makalah Viktimologi Tentang Peranan Korban Penipuan Jual Beli Online*, diakses dari, <http://www.academia.edu/20180612/> , 18 Desember 2018, pada pukul 00.32

<sup>32</sup>*Macam-Macam Korban dan Tipologi Korban*, diakses dari, <http://bengkuluterlupakan.blogspot.com>, access 18 Desember 2018, pada pukul 00.17

### II.3.3 Hak-hak Korban

Sedangkan berbicara mengenai hak-hak korban, terdapat hak kompensasi dan restitusi sebagaimana juga disebutkan di dalam *Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crimes and Abuse of Power* pada tahun 1985, dimana berdasarkan deklarasi ini hak-hak korban secara umum adalah mendapatkan<sup>33</sup>:

#### 1. Restitusi

Pelaku tindakan pidana bertanggung jawab untuk memberikan restitusi kepada korban. Pengertian restitusi sendiri itu adalah pemberian ganti kerugian sepenuhnya atau sebagian oleh pihak pelaku kepada pihak korban, apabila yang bersangkutan mampu memberikannya. Pengajuan restitusi dilakukan oleh korban atau kuasanya kepada pelaku atau pihak ketiga berdasarkan amar putusan pengadilan dan pelaku memberikan restitusi paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja terhitung sejak penerimaan permohonan. Sebagaimana dalam pelaksanaan pemberian kompensasi dalam pemberian restitusi pelaku atau pihak ketiga juga melaporkan pelaksanaannya kepada Ketua Pengadilan dengan disertai tanda bukti.

#### 2. Kompensasi

Apabila pelaku tindak pidana tidak melakukan restitusi kepada korban, maka negara berkewajiban untuk mengusahakan kompensasi finansial kepada korban. Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa kompensasi adalah pemberian ganti kerugian oleh

---

<sup>33</sup> *Viktimologi Tentang Peranan Korban Penipuan Jual Beli Online* diakses dari, <http://www.academia.edu/20180612/> , acces 18 Desember 2018, pada pukul 00.20

pihak pemerintah, dikarenakan pihak pelaku tidak mampu memberikan restitusi. Pemerintah memberikan ganti kerugian ini adalah semata-mata dalam rangka mengembangkan kebenaran, keadilan dan kesejahteraan rakyat, dan bukan karena bersalah.

### 3. Pendampingan

Korban harus mendapatkan pendampingan medis, psikologis, maupun sosial yang layak baik melalui pemerintah, sukarelawan maupun swadaya masyarakat. Hak pendampingan pada dasarnya merupakan hak yang serupa dengan rehabilitasi, yaitu hak yang diberikan kepada korban untuk mengembalikan kondisi korban kembali seperti semula, baik itu kondisi fisik atau medisnya, maupun kondisi mental atau psikologisnya serta rehabilitasi terkait dengan kehidupannya di masyarakat yaitu dalam bersosialisasi. Sedangkan mengenai hak-hak korban lainnya sebagai hak-hak yang melengkapi, adalah:

- a. Korban berhak mendapatkan kompensasi atas penderitaannya, sesuai dengan kemampuan memberi kompensasi si pembuat korban dan taraf keterlibatan atau partisipasi dan peranan si korban dalam terjadinya kejahatan;
- b. Korban berhak menolak kompensasi untuk kepentingan pembuat korban (tidak mau diberi kompensasi karena tidak memerlukannya);
- c. Korban berhak mendapatkan kompensasi untuk ahli warisnya bila si korban meninggal dunia karena tindakan tersebut;
- d. Korban berhak mendapat pembinaan dan rehabilitasi;
- e. Korban berhak mendapat kembali hak miliknya;



- f. Korban berhak menolak menjadi saksi bila hal ini akan membahayakan dirinya;
- g. Korban berhak mendapatkan perlindungan dari ancaman pembuat korban bila melapor dan menjadi saksi;
- h. Korban berhak mendapatkan bantuan penasihat hukum;
- i. Korban berhak mempergunakan upaya hukum (*Rechtsmiddelen*).<sup>34</sup>

#### II.4 Kewajiban Korban

Berbicara mengenai hak tentunya tidak terlepas dari kewajibannya, dimana kewajiban korban kejahatan adalah :

- 1) Korban tidak diperkenankan melakukan tindakan pembalasan (main hakim sendiri) ;
- 2) Korban wajib berpartisipasi dengan masyarakat untuk mencegah bertambahnya jumlah korban lebih banyak lagi ;
- 3) Korban wajib Mencegah kehancuran si pembuat korban, baik oleh diri sendiri maupun oleh orang lain ;
- 4) Korban berkewajiban untuk ikut serta membina pembuat korban (pelaku tindak pidana) ;
- 5) Korban berkewajiban untuk dibina atau membina diri sendiri untuk tidak menjadi korban lagi di kemudian hari ;
- 6) Korban Tidak diperkenankan untuk menuntut kompensasi yang tidak sesuai dengan kemampuan pembuat korban ;

---

<sup>34</sup> Ashidiqi, *Perlindungan Hukum Hak-Hak Korban*, diakses dari, <http://ashidiqi30.blogspot.com> , diakses pada tanggal 02 Januari 2019, pukul 21.07

- 7) Korban berkewajiban memberikan kesempatan kepada pembuat korban untuk memberikan kompensasi bagi pihak korban sesuai dengan kemampuannya (mencicil secara bertahap atau imbalan jasa) ;
- 8) Korban wajib menjadi saksi apabila dibutuhkan dan tidak membahayakan diri sendiri serta terdapat jaminan hukum dan perlindungan atasnya.

## **II.4 Tindak Pidana Penipuan Online**

### **II.4.1 Pengertian Penipuan**

Menurut Bahasa Berdasarkan teori dalam hukum pidana mengenai penipuan, terdapat dua sudut pandang yang tentunya harus diperhatikan, yakni menurut pengertian Bahasa dan Pengertian yuridis, yang penjelasannya adalah sebagai berikut:

#### **a. Menurut Bahasa**

Dalam Kamus Bahasa Indonesia disebutkan bahwa tipu berarti kecoh, daya cara, perbuatan atau perkataan yang tidak jujur (bohong, palsu, dsb), dengan maksud untuk menyesatkan, mengakali, atau mencari untung<sup>35</sup>. Dengan demikian pengertian penipuan berarti proses, perbuatan, cara menipu, perkara menipu (mengecoh). Dengan kata lain penipuan adalah dua pihak yaitu menipu disebut dengan penipu dan orang yang ditipu. Jadi penipuan dapat diartikan sebagai suatu perbuatan atau membuat, perkataan seseorang yang tidak jujur atau bohong dengan maksud untuk menyesatkan atau mengakali orang lain untuk kepentingan dirinya atau kelompok.

#### **b. Menurut KUHP**

---

<sup>35</sup>S, Ananda, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Kartika, Surabaya, 2009, hal.364

Pengertian Tindak Pidana Penipuan dengan melihat dari segi hukum sampai sekarang belum ada, kecuali apa yang dirumuskan dalam KUHP. Rumusan penipuan dalam KUHP bukanlah suatu definisi melainkan hanyalah untuk menetapkan unsur-unsur suatu perbuatan sehingga dapat dikatakan sebagai penipuan dan pelakunya dapat dipidana. Penipuan menurut pasal 378 KUHP oleh Moeljatno sebagai berikut<sup>36</sup>:

*"Barang siapa dengan maksud hendak menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum dengan memakai nama palsu atau martabat (hoednigheid) palsu dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi utang maupun menghapuskan piutang, diancam karena penipuan, dengan pidana penjara paling lama empat tahun"*

Pengertian penipuan sesuai pendapat tersebut di atas tampak jelas bahwa yang dimaksud dengan penipuan adalah tipu muslihat atau serangkaian perkataan bohong sehingga seseorang merasa terpedaya karena omongan yang seakan-akan benar. Biasanya seseorang yang melakukan penipuan, adalah menerangkan sesuatu yang seolah-olah betul atau terjadi, tetapi sesungguhnya perkataannya itu adalah tidak sesuai dengan kenyataannya, karena tujuannya hanya untuk meyakinkan orang yang menjadi sasaran agar diakui keinginannya, sedangkan menggunakan nama palsu supaya yang bersangkutan tidak diketahui identitasnya, begitu pula dengan menggunakan kedudukan palsu agar orang yakin akan Perkataannya.

---

<sup>36</sup>Moeljatno, *KUHP (Kitab Undang-undang Hukum Pidana)*, Bumi Aksara, Jakarta, 2007.

#### II.4.2 Unsur-unsur Tindak Pidana Penipuan

Berdasar bunyi Pasal 378 KUHP diatas, maka secara yuridis delik penipuan harus memenuhi unsur-unsur pokok berupa<sup>37</sup>:

a) Unsur Subyektif

Delik berupa kesengajaan pelaku untuk menipu orang lain yang dirumuskan dalam pasal undang-undang dengan kata-kata:”dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum”; dan

b) Unsur Obyektif

- Unsur barang siapa;Unsur menggerakkan orang lain agar orang lain tersebut menyerahkan suatu benda / memberi hutang / menghapuskan piutang; dan
- Unsur cara menggerakkan orang lain yakni dengan memakai nama palsu / martabat atau sifat palsu / tipu muslihat / rangkaian kebohongan.

#### II.4.3 Penipuan Online

Selain KUHP yang memuat aturan yang terkait dengan penipuan terdapat juga aturan yang secara khusus mengatur mengenai tindak pidana *cyber crime* yaitu Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE), dalam undang-undang ini telah dibahas mengenai hal-hal yang berkaitan dengan informasi elektronik, transaksi elektronik, dan mengatur juga mengenai hal-hal yang dilarang berkaitan dengan “dunia maya” beserta ancaman pidananya. Di dalam UU ITE tidak menyebutkan secara jelas apa

---

<sup>37</sup>Jparsyad, *Unsur-Unsur dalam Tindak Pidana Penipuan*, diakses dari, <http://jparsyad.com/unsur-unsur-dalam-tindak-pidana-penipuan/> Access 15 Januari 2019, pada pukul 23.23

yang dimaksud dengan penipuan, akan tetapi terhadap penipuan jual beli melalui sistem online itu sendiri kita dapat melihatnya melalui pasal-pasal yang terdapat dalam UU ITE, salah satunya Pasal 28 ayat (1) UU ITE dengan melihat terpenuhinya unsur-unsur pidana yang ada. Walaupun dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE tidak mengatur secara jelas mengenai tindak pidana penipuan itu sendiri namun terkait dengan timbulnya kerugian konsumen yang menyatakan “secara tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik.” Kata “berita bohong” dan “menyesatkan” dan dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE dapat disetarakan dengan kata “tipu muslihat atau 33 rangkaian kebohongan” sebagaimana unsur tindak pidana yang terdapat dalam Pasal 378 KUHP. Dapat disimpulkan bahwa Pasal 28 ayat (1) UU ITE merupakan perluasan dari tindak pidana penipuan secara konvensional, atau tindak pidana penipuan yang terjadi di dalam masyarakat.

Pengertian-pengertian di atas, penulis mencoba untuk menyimpulkan tentang pengertian tindak pidana penipuan. Penipuan adalah tipu muslihat atau serangkaian perkataan bohong sehingga seseorang merasa terpedaya karena perkataan yang seakan-akan benar. Biasanya seseorang yang melakukan penipuan, adalah menerangkan sesuatu yang seolah-olah betul atau terjadi, tetapi sesungguhnya perkataannya itu adalah tidak sesuai dengan kenyataannya, karena tujuannya hanya untuk meyakinkan orang yang menjadi sasaran agar diakui keinginannya, sedangkan menggunakan nama palsu supaya yang bersangkutan

tidak diketahui identitasnya, begitu pula dengan menggunakan kedudukan palsu agar orang yakin akan perkataannya. Penipuan sendiri dikalangan masyarakat merupakan perbuatan yang sangat tercela namun jarang dari pelaku tindak kejahatan tersebut tidak dilaporkan kepihak kepolisian. Penipuan yang bersifat kecilkecilan dimana korban tidak melaporkannya membuat pelaku penipuan terus mengembangkan aksinya yang pada akhirnya pelaku penipuan tersebut menjadi pelaku penipuan yang berskala besar.

#### **II.4.4 Konsep atau Pengertian Tindak Pidana Penipuan**

Penipuan Bedrog (*Oplichting*), title XXV buku II KUHP berjudul “*Bedrog*” yang berarti penipuan dalam arti luas, sedangkan Pasal pertama dari titel itu, yaitu Pasal 378, mengenai tindak pidana “*oplichting*” yang berarti penipuan tetapi dalam arti sempit, sedang pasal-pasal lain dari titel tersebut memuat tindak pidana lain yang bersifat penipuan dalam arti luas.<sup>38</sup> Dalam arti luas, penipuan adalah kebohongan yang dibuat keuntungan pribadi, meskipun ia memiliki arti hukum yang lebih dalam, detil jelasnya bervariasi di berbagai wilayah hukum. Perbuatan memanipulasi keterangan untuk mencari keuntungan melalui media internet dapat “ditafsirkan” sebagai perbuatan menyesatkan yang ada dalam delik penipuan seperti yang tertuang dalam Pasal 378 KUHP dan Pasal 379a KUHP. Bab XXV Buku II KUHP memuat berbagai bentuk penipuan yang dirumuskan Dalam 20

---

<sup>38</sup>Wirjono Prodjodikoro, Tindak-tindak Pidana Tertentu di Indonesia, Refika Adityama, Bandung, 2003, hlm. 36

Pasal. Diantara bentuk-bentuk penipuan itu memiliki nama sendiri yang khusus, yang dikenal sebagai penipuan adalah yang dirumuskan didalam Pasal 378 KUHP:

*“Barangsiapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum dengan memakai nama palsu atau martabat (hoedanigheid) palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun menghapus piutang, diancam, karena penipuan, dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun”*.<sup>39</sup>

#### **II.4.5 Unsur-unsur Tindak Pidana Penipuan**

Unsur-unsur atau syarat yang harus dipenuhi dalam Pasal ini adalah sebagai berikut :

- a. Unsur obyektif, “membujuk/menggerakkan orang lain dengan alat pembujuk/penggerak” :
  1. Memakai nama palsu;
  2. Memakai keadaan palsu;
  3. Rangkaian kata-kata bohong;
  4. Tipu muslihat;
  5. Agar menyerahkan suatu barang;
  6. Membuat hutang;
  7. Menghapuskan piutang.
- b. Unsur Subyektif, “dengan maksud”:
  1. Menguntungkan diri sendiri atau orang lain;

---

<sup>39</sup>Moch. Anwar, Hukum Pidana Bagian Khusus (KUHP Buku II). PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1989, hlm. 62

2. Dengan melawan hukum.

Alat pembujuk atau penggerak :

Alat pembujuk/penggerak yang digunakan dalam perbuatan membujuk atau menggerakan orang agar menyerahkan sesuatu barang terdiri atas 4 (empat) jenis cara:

**a. Nama Palsu**

Penggunaan nama yang bukan nama sendiri, tetapi nama orang lain, bahkan penggunaan nama yang tidak memiliki oleh siapapun juga termasuk dalam penggunaan nama palsu, dalam anam ini termasuk juga nama tambaham dengan syarat yang tidak dikenal oleh orang lain.

**b. Keadaan atau Sifat Palsu**

Pemakaian keadaan atau sifat palsu adalah pernyataan dari seseorang, bahwa ia ada dalam suatu keadaan tertentu, keadaan mana memberi hak-hak kepada orang yang ada dalam keadaan itu, misalnya: seseorang swasta mengaku sebagai anggota Polisi, atau sebagai petugas PLN.

**c. Rangkaian Kata-kata Bohong**

Disyaratkan, bahwa harus terdapat beberapa kata bohong yang diucapkan, suatu kata bohong saja dianggap tidak cukup sebagai alat penggerak ataupun alat bujuk. Rangkaian kata-kata bohong yang diucapkan secara tersusun, hingga merupakan suatu cerita yang dapat diterima sebagai sesuatu yang logis dan benar. Jadi kata-kata itu tersusun hingga kata yang satu membenarkan atau memperkuat kata yang lain.



#### **d. Tipu Muslihat**

Tipu muslihat adalah perbuatan-perbuatan yang dilakukan yang dilakukan sedemikian rupa, sehingga perbuatan-perbuatan itu menimbulkan kepercayaan atau keyakinan atas kebenaran dari sesuatu kepada orang lain. Jadi tidak terdiri atas ucapan, tetapi atas perbuatan itu tindakan.suatu perbuatan saja sudah dianggap sebagai tipu muslihat. Menunjukkan surat-surat palsu, memperlihatkan barang yang palsu adalah tipu muslihat. Keempat alat penggerak/pembujuk ini dapat digunakan secara alternatif maupun secara kumulatif.

#### **e. Membujuk atau Menggerakkan Orang Agar Menyerahkan Barang Sesuatu.**

Sebenarnya lebih tepat digunakan istilah menggerakkan daripada istilah membujuk, untuk melepaskan setiap hubungan dengan penyerahan (*levering*) dalam pengertian hukum perdata. Dalam perbuatan menggerakkan orang untuk menyerahkan harus disyaratkan adanya hubungan kausal antara alat penggerak itu dan menyerahkan barang dan sebagainya. Penyerahan suatu barang yang telah terjadi sebagai akibat penggunaan/pembujuk itu belum cukup terbukti tanpa menggunakan pengaruh-pengaruh yang ditimbulkan karena dipergunakan alat-alat penggerak/pembujuk itu. Alat-alat itu perama-tama harus menimbulkan dorongan di dalam jiwa seseorang untuk menyerahkan sesuatu barang. *Psyche* dari korban karena penggunaan alat penggerak/pembujuk tergerak sedemikian rupa, hingga orang itu melakukan penyerahan barang itu.

Tanpa penggunaan alat atau cara itu korban tidak akan bergerak *psyche*-nya dan menyerahkan sesuatu tidak akan terjadi. Penggunaan cara-cara atau alat-alat

penggerak itu menciptakan suatu situasi yang tepat untuk menyesatkan seseorang yang normal, hingga orang itu terpedaya karenanya. Jadi apabila orang yang dibujuk atau digerakan mengetahui atau memahai, bahwa alat-alat penggerak/pembujuk itu tidak benar atau bertentangan dengan kebenaran, maka *psyche*-ya tidak tergerak dan karenanya ia tidak tersesat atau tidak terpedaya, hingga dengandemikian tidak terdapat perbuatan menggerakkan atau membujuk dengan alat-alat penggerak/pembujuk, meskipun orang itu menyerahkan barangnya.

**f. Maksud Untuk Menguntungkan Diri Sendiri atau Orang lain**

Dengan maksud diartikan tujuan terdekat. Bila pelaku masih membutuhkan tindakan lain untuk mencapai keuntungan itu, maka unsur maksud belum dapat terpenuhi. Maksud itu harus ditujukan kepada menguntungkan dengan melawan hukum, hingga pelaku mengetahui, bahwa keuntungan yang menjadi tujuannya itu harus bersifat melawan hukum.

**g. Menguntungkan Diri Sendiri atau Orang lain dengan Jalan**

Melawan Hukum Syarat dari melawan hukum harus selalu dihubungkan dengan alat-alat penggerak atau pembujuk yang dipergunakan. Sebagaimana diketahui melawan hukum berarti bertentangan dengan kepatutan yang berlaku didalam kehidupan masyarakat. Suatu keuntungan bersifat tidak wajar atau tidak patut menuntut pergaulan masyarakat dapat terjadi, apabila keuntungan ini diperoleh karena penggunaan alat-alat penggerak atau pembujuk, sebab pada keuntungan ini

masih melekat kekuranganpatutan dari alat-alat penggerak atau pembujuk yang dipergunakan untuk memperoleh keuntungan itu. Jadi ada hubungan kausal antara penggunaan alat-alat penggerak atau pembujuk dan keuntungan yang diperoleh. Meskipun keuntungan itu bersifat wajar, namun apabila diperoleh dengan alat-alat penggerak/pembujuk tersebut diatas, tetap keuntungan itu akan bersifat melawan hukum. Menguntungkan adalah setiap perbaikan dalam posisi atau nasib kehidupan yang diperoleh atau yang akan dicapai oleh pelaku. Pada umumnya kebaikan ini terletak didalam bidang harta kekayaan seseorang. Lihat uraian Pasal 368 ayat (1) KUHP selanjutnya mengenai unsur menguntungkan diri sendiri atau orang lain. Sedangkan mengenai penipuan ringan diatur dalam Pasal 379 KUHP :“Perbuatan yang diterangkan pada Pasal 378 KUHP, jika barang yang diberikan bukan ternak dan harga barang itu atau hutang atau piutang itu tidak lebih dari dua ratus lima puluh rupiah dihukum sebagai penipuan ringan dengan hukuman penjara selama-lamanya tiga bulan atau denda sebanyak-banyaknya 15 kali enam puluh rupiah”.

Unsur-unsurnya :

1. Unsur-unsur penipuan dalam Pasal 378 KUHP;
2. Barang yang diberikan bukan ternak;
3. Harga barang, hutang atau piutang itu tidak melebihi dua ratus lima puluh rupiah.

Unsur-unsur dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE yang mengandung unsur penipuan:<sup>40</sup>

- a. Setiap orang.
- b. Dengan sengaja dan tanpa hak.

---

<sup>40</sup>Danrivanto Budhijanto, Seminar Nasional Cyber Law Fakultas Hukum Unpad 2012

Terkait unsur ini, bahwa Danrivanto Budhijanto, S.H., LL.M. dalam artikel Danrivanto Budhijanto, “UU ITE Produk Hukum Monumental” menyatakan antara lain bahwa perlu dicermati (unsur, ed) ‘perbuatan dengan sengaja’ itu, apakah memang terkandung niat jahat dalam perbuatan itu. Namun, bila ada sengketa dengan pers, UU Pers (UU No. 40 Tahun 1999 tentang Pers, ed) yang jadi acuannya. Menyebarkan berita bohong dan menyesatkan. Karena rumusan unsur menggunakan kata “dan”, artinya kedua unsurnya harus terpenuhi untuk ppidanaan. yaitu menyebarkan berita bohong (tidak sesuai dengan hal atau keadaan yang sebenarnya) dan menyesatkan (menyebabkan seseorang berpandangan pemikiran salah/keliru). Apabila berita bohong tersebut tidak menyebabkan seseorang berpandangan salah, maka menurut hemat kami tidak dapat dilakukan ppidanaan.

- c. Yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik. Unsur yang terakhir ini mensyaratkan berita bohong dan menyesatkan tersebut harus mengakibatkan suatu kerugian konsumen. Artinya, tidak dapat dilakukan ppidanaan, apabila tidak terjadi kerugian konsumen di dalam transaksi elektronik.

## **II.5. Pengertian Media Sosial**

Media sosial (sering disalahtuliskan sebagai sosial media) adalah sebuah media daring, dengan para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi *blog*, jejaring sosial, wiki, forum dan dunia virtual. *Blog*, jejaring

sosial, dan wiki merupakan bentuk media sosial yang paling umum digunakan oleh masyarakat di seluruh dunia.<sup>41</sup>

### **II.5.1. Ciri-ciri Media Sosial**

Media sosial mempunyai ciri-ciri, yaitu sebagai berikut :

1. Pesan yang di sampaikan tidak hanya untuk satu orang saja namun bisa keberbagai banyak orang contohnya pesan melalui SMS ataupun internet.
2. Pesan yang di sampaikan bebas, tanpa harus melalui suatu *Gatekeeper*.
3. Pesan yang di sampaikan cenderung lebih cepat di banding media lainnya.
4. Penerima pesan yang menentukan waktu interaksi<sup>42</sup>

### **II.5.2. Fungsi dan Peran Media Sosial**

Media sosial merupakan alat promosi bisnis yang efektif karena dapat diakses oleh siapa saja, sehingga jaringan promosi bisa lebih luas. Media sosial menjadi bagian yang sangat diperlukan oleh pemasaran bagi banyak perusahaan dan merupakan salah satu cara terbaik untuk menjangkau pelanggan dan klien. Media sosial seperti blog, facebook, twitter, dan youtube memiliki sejumlah manfaat bagi perusahaan dan lebih cepat dari media konvensional seperti media cetak dan iklan TV, brosur dan selebaran.

---

<sup>41</sup>Diakses melalui, *Pengertian Media Sosial*, [https://id.wikipedia.org/wiki/Media\\_sosial](https://id.wikipedia.org/wiki/Media_sosial),

<sup>42</sup> Diakses melalui, *Pengertian Media Sosial Peran Serta Fungsi*, <https://ptkomunikasi.wordpress.com/2012/06/11/pengertian-media-sosial-peran-serta-fungsinya/>, 10 April 2020

Media sosial memiliki kelebihan dibandingkan dengan media konvensional, antara lain :

1. Kesederhanaan

Dalam sebuah produksi media konvensional dibutuhkan keterampilan tingkat tinggi dan keterampilan marketing yang unggul. Sedangkan media sosial sangat mudah digunakan, bahkan untuk orang tanpa dasar TI pun dapat mengaksesnya, yang dibutuhkan hanyalah komputer dan koneksi internet.

2. Membangun Hubungan

Sosial media menawarkan kesempatan tak tertandingi untuk berinteraksi dengan pelanggan dan membangun hubungan. Perusahaan mendapatkan sebuah feedback langsung, ide, pengujian dan mengelola layanan pelanggan dengan cepat. Tidak dengan media tradisional yang tidak dapat melakukan hal tersebut, media tradisional hanya melakukan komunikasi satu arah.

3. Jangkauan Global

Media tradisional dapat menjangkau secara global tetapi tentu saja dengan biaya sangat mahal dan memakan waktu. Melalui media sosial, bisnis dapat mengkomunikasikan informasi dalam sekejap, terlepas dari lokasi geografis. Media sosial juga memungkinkan untuk menyesuaikan konten anda untuk setiap segmen pasar dan memberikan kesempatan bisnis untuk mengirimkan pesan ke lebih banyak pengguna.

#### 4. Terukur

Dengan sistemtracking yang mudah, pengiriman pesan dapat terukur, sehingga perusahaan langsung dapat mengetahui efektifitas promosi. Tidak demikian dengan media konvensional yang membutuhkan waktu yang lama.

